



OPŠTI USLOVI PRETPLATE NA TELEKOMUNIKACIONE USLUGE SA MESEČNOM PRETPLATOM ZA FIRME KOJE NUDI IPKO TELECOMMUNICATIONS D.O.O

Član 1. - Sadržaj Opštih uslova pretplate

1.1 Opšti uslovi pretplate na telekomunikacione usluge sa mesečnom pretplatom, u daljem tekstu („Opšti uslovi pretplate“) za firme (u daljem tekstu „Korisnik“), koje nudi IPKO Telecommunications D.O.O. (u daljem tekstu „IPKO“), sadrže opšte podatke o uslovima pretplate na usluge koje IPKO pruža korisnicima.

1.2 Opšti uslovi pretplate se primenjuju na sva pravna lica koja su potpisala ugovor o pretplati za jednu ili više usluga koje nudi IPKO i ovi Opšti uslovi pretplate se, zajedno sa Posebnim uslovima pretplate kao i drugim dodacima ugovora, smatraju sastavnim delovima istog.

1.3 Pored ovih Uslova, način i uslovi pružanja telekomunikacionih usluga sa mesečnom pretplatom za korisnike od strane IPKO-a će se takođe regulisati Zakonom o elektronskim komunikacijama br. 04/L-109, primenjivim propisima za pružanje elektronskih telekomunikacionih usluga na Kosovu usvojenih od strane Regulatornog autoriteta za elektronske i poštanske komunikacije na Kosovu (u daljem tekstu „RAEPK“); Uredbom o distribuciji pružalaca audio i audiovizuelnih medijskih usluga, koju je usvojila Nezavisna komisija za medije (u daljem tekstu: „NKM“); kao i iz Ugovora o pretplati, iz Posebnih uslova o pretplati na telekomunikacione usluge sa mesečnom pretplatom, iz ponude, relevantnih priloga, objavljenih IPKO-ovih cena, kao i drugih dokumenata koje potpisuju Korisnik i IPKO, koji u potpunosti, čine Ugovor.

Član 2. Definicije

„Sporazum“ označava ceo ugovorni odnos između Korisnika i IPKO-a o korišćenju usluge koju odabere Korisnik, koji se sastoji od Ugovora o pretplati potpisanog između Korisnika i IPKO-a, relevantnih dodataka, ovih Opštih uslova pretplate, Posebnih uslova pretplate, objavljenog IPKO-ovog cenovnika i drugih pratećih dokumenata.

„Ugovor“ je dokument koji potpisuju strane i koji sadrži bitne obavezne elemente o kojima su se strane dogovorile.

„Datum stupanja na snagu“ je datum/vreme kada je Ugovor potpisan.

„Datum aktivacije/puštanja usluge“ je vreme od koga Korisnik ima pristup i može da koristi izabranu uslugu i/ili proizvod.

„Suspenzija“ je stanje u kojem Korisnik privremeno nema pristup uslugama, a usluga još nije otkazana.

„Otkazivanje/Raskid“ je stanje u kojem su sve usluge kojima je Korisnik imao pristup otkazane i ne mogu se koristiti bez ponovne pretplate.

„Korisnik usluga“ je fizičko lice koje je pretplaćeno na jedan ili više proizvoda i usluga koje nudi IPKO i koje direktno prihvata IPKO-ove Uslove korišćenja.

„Mreža“ je prostor na kome su povezani uređaji, bežično ili žicom, koji omogućavaju pružanje telekomunikacionih usluga.

„Oprema“ su instrumenti neophodni za preduzimanje ili obavljanje usluge. Omogućavaju obavljanje zadataka putem mehaničkih prednosti, ili nude mogućnost koja korisniku usluge ne bi bilo moguće ponuditi na prirodan način.

„Modem“ - je uređaj koji omogućava povezivanje računara na IPKO-ovu mrežu i odatle usmerava internet vezu.

„Pametna kartica (Smart Card)“ je kartica koja se ubacuje u digitalni prijemnik i bez koje se ne mogu otvoriti paketi televizijskih kanala.

„Modul“ je uređaj koji zamenjuje digitalni prijemnik i „pametnu“ karticu kao jedan jedini uređaj tako što prenosi digitalni signal koji se zatim prikazuje na televiziji.

„Usluge“ su proizvodi koji se nude koji uključuju internet usluge, digitalnu televiziju i usluge fiksne telefonije za pripejd korisnike i/ili one na mesečnu pretplatu.

„TVIM usluga“ je usluga sa dodatom vrednošću koja se nudi Korisniku usluge digitalne televizije koja omogućava pristup aplikaciji za mobilni telefon, tablet ili laptop za gledanje određenih IPKO-ovih kanala, na istim uređajima.

„Minimalna brzina“ (Garantovana brzina) – je najniža brzina koju provajder pristupa Internetu nudi korisniku u skladu sa ugovorom.

„Maksimalna brzina“ – je brzina koju korisnik očekuje da dobije barem deo vremena (npr. najmanje jednom dnevno).

„Oglašena brzina“ – je brzina koju provajder usluga pristupa internetu koristi u komercijalnim komunikacijama, uključujući oglašavanje i marketing u vezi sa promocijom ponuda za pristup internetu. U slučaju da su brzine uključene u marketinšku ponudu provajdera pristupa Internetu, reklamirana brzina mora biti navedena u objavljenim informacijama i u ugovoru za svaku ponudu.

„Uobičajena dostupna brzina“ je brzina koju korisnik može postići većinu vremena dok pristupa uslugama.

Član 3. IPKO-ove obaveze

Pristup pruženoj usluzi i kvalitet usluge

3.1 U svrhu potpisivanja Ugovora o pretplati i pratećih dokumenata, da bi se pretplatio na telekomunikacione usluge koje nudi IPKO za firme, Korisnik mora IPKO-u dostaviti sledeća dokumenta: Potvrdu firme; Informacije o firmi, sa rokom važenja od najmanje 12 meseci; Kopiju lične karte lica ovlašćenog za sklapanje Sporazuma; U slučaju da ovlašćeno lice nije vlasnik firme, originalno ovlašćenje za isto.

3.2 Pristup usluzi, između ostalog, omogućava oprema koja omogućava pružanje ove usluge, a koja se sastoji od modema, digitalnog prijemnika, modula i pametne kartice. Isti su i ostaju IPKO-ovo vlasništvo, dok se Korisniku daju na korišćenje tokom trajanja ugovora. U slučaju raskida ugovora, Korisnik je dužan da vrati svu opremu koju koristi u roku od pet (5) dana.

3.3 Minimalna brzina, uobičajena dostupna brzina kao i maksimalna brzina postavljanja i preuzimanja u zavisnosti od kapaciteta/paketa koji Korisnik koristi, variraće na sledeći način:

3.3.1 Tabela ispod prikazuje brzinu Interneta za pakete za firme sa kombinovanim uslugama

Neni 1 - Përmbajtja e Kushteve të Përgjithshme të Abonimit

POSTPAID PAKET	Brzina preuzimanja (do)			Brzina postavljanja (do)		
	Max	Min (20%)	Uobičajena (30%)	Max	Min (20%)	Uobičajena (30%)
PRO ELITE	300 Mbps	60 Mbps	90 Mbps	50 Mbps	10 Mbps	15 Mbps
PRO ULTRA HD	250 Mbps	50 Mbps	75 Mbps	50 Mbps	10 Mbps	15 Mbps
PRO ULTRA						
TOP XL	200 Mbps	40 Mbps	60 Mbps	50 Mbps	10 Mbps	15 Mbps
PRO EXTRA HD	150 Mbps	30 Mbps	45 Mbps	30 Mbps	6 Mbps	9 Mbps
TOP L	100 Mbps	20 Mbps	30 Mbps	40 Mbps	8 Mbps	12 Mbps
PREMIUMHD SUPERDUO BIZ	100 Mbps	20 Mbps	30 Mbps	20 Mbps	4 Mbps	6 Mbps
PRO EXTRA						
PRO START						
PRO BASIC						
SUPERDUO HD FAMILY BIZ	80 Mbps	16 Mbps	24 Mbps	16 Mbps	3.2 Mbps	4.8 Mbps
TOP M	60 Mbps	12 Mbps	18 Mbps	12 Mbps	2.4 Mbps	3.6 Mbps
SUPER DUO PREMIUM HD BIZ 10+2	50 Mbps	10 Mbps	15 Mbps	10 Mbps	2 Mbps	3 Mbps
SUPER DUO FAMILY HD BIZ 10+2	40 Mbps	8 Mbps	12 Mbps	8 Mbps	1.6 Mbps	2.4 Mbps

3.4 Prihvatanje gore opisanih brzina zavisi od mnogih faktora, odnosno koliko uređaja je povezano na krajnji IPKO-ov uređaj, lokacije korisnika, aplikacija koje su preuzete na korisnikovom uređaju i njihove konfiguracije, gustine saobraćaja na lokaciji itd. Shodno tome, gore opisane brzine biće obezbeđene do IPKO-ovog uređaja, a IPKO ne može da kontroliše uređaje korisnika koje isti koristi za primanje usluge.

3.5 Za Internet uslugu, špic počinje od 20:00 i traje do 00:00 časova.

3.6 Obaveštavanjem Korisnika unapred, IPKO zadržava pravo da prekine pružanje usluge iz razloga održavanja, unapređenja, modernizacije ili optimizacije mreže. Ovi prekidni mogu trajati onoliko koliko je potrebno da se radovi završe.

3.7 IPKO će preduzeti razumne mere upravljanja saobraćajem kako bi sprečio zagušenje mreže ili bezbednosti mreže, te mere će biti srazmerne i trajati koliko god je potrebno.

3.8 IPKO će popraviti prepreke pozivajući se na uslove i nivo usluga prijavljenih na osnovu merenja koje je izvršio RAEPK, ne isključujući usluge pomoći;

3.9 IPKO će popraviti smetnje koje se odnose na uslove i nivo usluga prijavljenih merenjima koje je izvršio RAEPK, uključujući usluge pomoći;

3.9.1 Trajanje popravke kvarova

Minimalno vreme (izraženo u satima) računato od momenta prijave kvara od strane korisnika do trenutka kada se otkloni 80% kvarova.	≤ 12h
Minimalno vreme (izraženo u satima) računato od trenutka prijave kvara od strane korisnika do trenutka kada je otklonjeno 80% kvarova na opremi operatera, osim na liniji korisnika;	≤ 12h
Minimalno vreme (izraženo u satima) računato od trenutka prijave kvara od strane korisnika do trenutka kada je 95% kvarova popravljeno.	≤ 24h
Minimalno vreme (izraženo u satima) računato od trenutka prijave kvara od strane korisnika do trenutka kada je otklonjeno 95% kvarova na opremi operatera, osim na liniji korisnika;	≤ 48h

3.10 IPKO je odgovoran za pružanje usluga u skladu sa ovim Uslovima, na lokaciji navedenoj u Ugovoru potpisanom između IPKO-a i Korisnika. U slučaju promene lokacije, IPKO snosi odgovornost za prenos usluga samo u oblastima u kojima postoji pokrivenost za pružanje IPKO-ovih usluga, a ako relevantna oblast nema takvu pokrivenost, IPKO ne snosi odgovornost za prenos relevantne usluge. U svakom slučaju, korisnik je dužan da IPKO-u nadoknadi mesečnu uplatu za tekući mesec kao i mesečnu uplatu usluge za preostali period u skladu sa uslovima Ugovora i odredbama iz člana 9. ovih uslova.

3.11 Ne može se dati sigurnost ili garancija u pogledu dostupnosti, kvaliteta, rada ili održavanja govornog saobraćaja ili saobraćaja podacima u slučajevima kada Korisnik komunicira sa pojedincima koji koriste drugog telekomunikacionog operatera.

Član 4. – Obaveze Korisnika

4.1 Korisnik je dužan da koristi telekomunikacione usluge za poslovne subjekte, u potpunosti u skladu sa predmetnim ugovorom, posebnim uslovima korišćenja i opštim uslovima korišćenja. Korisniku nije dozvoljeno da koristi ili dozvoli korišćenje Usluga u bilo koju zabranjenu, neprikladnu, nezakonitu, štetnu, neovlašćenu, klevetničku ili prevarantsku svrhu ili da nanese bilo kakvu povredu, uvredu ili uznemiravanje bilo kojoj osobi ili da šalje neželjene komercijalne poruke bilo kojoj osobi.

4.2 Korisniku je zabranjena zloupotreba usluge, odnosno, Korisnik je dužan da koristi usluge u skladu sa USporazumom i zakonima na snazi, u suprotnom IPKO ima pravo da saraduje sa nadležnim organima zakona i, u zavisnosti od stepena zloupotrebe, IPKO ima pravo da preduzme sledeće mere:

- i. Da upozori Korisnika da koristi uslugu u skladu sa Sporazumom;
- ii. Da automatski suspenduje ili otkáže uslugu koju pruža IPKO, bez ikakve odgovornosti za nadoknadu korisnika i kao rezultat toga traži nadoknadu štete koju je pretrpeo zloupotrebom koju je izvršio korisnik.

4.3 Korisniku nije dozvoljeno da koristi ili dozvoli korišćenje Usluga, što će izazvati redovan kvar mreže ili kvaliteta Usluga, slabljenje ili prekid ili ometanje integriteta ili bezbednosti bilo koje mreže ili telekomunikacionog sistema.

4.4 Korisniku nije dozvoljeno da preprodaje bilo koji proizvod ili uslugu koju pruža IPKO osim u slučajevima kada postoji pismena saglasnost sa posebnim sporazumom sa IPKO-om. Korišćenje IPKO-ovih proizvoda i usluga je jasno ograničeno na Korisnika čije se ime pojavljuje u Ugovoru. Prednosti, prava i obaveze koje je korisnik prihvatio ovim ugovorom ne mogu se preneti na treću stranu bez IPKO-ovog pismenog odobrenja IPKO.

4.5. Korisnik je dužan izvrši sve uplate i obaveze u skladu sa Sporazumom.

4.6 Korisnik mora odmah da obavesti IPKO o mogućim problemima sa uslugama ili proizvodima koje koristi.

4.7 Korisnik mora da pruži tačne lične podatke kada to IPKO zahteva. Za bilo kakvu promenu ovih informacija, Korisnik mora da obavesti IPKO u roku od deset (10) dana od dana promene.

5. IPKO oprema i mrežni objekti:

5.1 Oprema za pružanje Internet usluga:

5.1.1 Modem je IPKO-ovo vlasništvo i daje se Korisniku na korišćenje tokom trajanja ugovora. U slučaju raskida ugovora, Korisnik je dužan da ga vrati najkasnije u roku od 5 dana.

Korisnik je dužan da koristi i održava modem prema uputstvima njegovog proizvođača, kao i prema IPKO-ovim uputstvima.

5.1.2 IPKO nije odgovoran za kvar modema kao rezultat nepažnje ili neznanja Korisnika.

5.1.3 Ukoliko se Korisnik ne pridržava pravila za korišćenje modema i usled njegovih/ njenih radnji modem postane neupotrebljiv, korisnik mora da plati korišćenje novog modema čija je cena navedena na cenovniku objavljenom na IPKO-ovoj internet stranici [Cmimet e pajsijeve - Ipko Telecommunications](#)

5.1.4 U slučaju krađe modema, Korisnik je dužan da prijavi krađu Kosovskoj policiji, kako bi dobio novi modem. U slučaju da Korisnik ne može da obezbedi ovaj izveštaj, mora platiti korišćenje novog modema.

5.1.5 Korisnik je odgovoran za bezbednost svog računara, hardvera i softvera ili druge opreme u upotrebi, uključujući i svoje podatke. IPKO ne održava računar i LAN korisnika i ne snosi nikakvu odgovornost za štetu ili gubitak ovih podataka kao rezultat korišćenja usluge.

5.1.6 Obaveštavanjem Korisnika unapred, IPKO ima pravo da promeni uređaje/modeme koje koristi Korisnik, u cilju održavanja, unapređenja, modernizacije ili optimizacije mreže. Oprema ostaje IPKO-ovo vlasništvo.

5.1.7 Sva oprema koju koriste korisnici mora biti u skladu sa standardima i tehničkim specifikacijama koje je odobrio RAEPK i sproveo IPKO.

5.2 Oprema za pružanje usluge HD digitalne televizije:

5.2.1 Digitalni prijemnik i pametna kartica su IPKO-ovo vlasništvo i daju se Korisniku na korišćenje tokom trajanja ugovora.

5.3 Oprema za pružanje usluge fiksne telefonije:

5.3.1 Za korišćenje usluge fiksne telefonije, Korisnik će biti opremljen voice modemom, koji korisniku omogućava pristup ovoj usluzi.

5.3.2 Voice modem je IPKO-ovo vlasništvo u svakom trenutku i daje se Korisniku na korišćenje tokom trajanja Ugovora.

5.4 Održavanje opreme

5.4.1 Korisnik je dužan da koristi i održava opremu u skladu sa uputstvima njenog proizvođača, kao i onih koje daje IPKO. IPKO nije odgovoran za oštećenje opreme kao rezultat nepažnje ili neznanja Korisnika.

5.4.2 U slučaju da se Korisnik ne pridržava pravila za korišćenje opreme i usled njegovih radnji modem postane neupotrebljiv, korisnik mora da plati korišćenje novog modema, čija je cena navedena na IPKO-ovom cenovniku.

5.4.3 Korisnik je odgovoran za svaku električnu mrežu priključenu na opremu koju pruža. Korisnik neće smatrati IPKO odgovornim za bilo koje i sve kvarove i/ili štete nastale usled električne energije na koju je priključena servisna oprema.

5.4.4 Uzemljenje i mere zaštite od groma i električnog prenapona opreme i instalacija u domaćinstvu korisnika (osim digitalnog prijemnika i modema), deo su instalacija i opreme u domaćinstvu korisnika i za njih IPKO Telecommunications d.o.o. ne snosi odgovornost u svim slučajevima kada ti uređaji i instalacije nisu izvedeni/postavljeni i uključeni prema regionalnim normama i standardima. Sva eventualna šteta na opremi ili instalacijama korisnika, koja može biti neispravnosću ovih zaštitnih mera ili neusaglašenosću sa regionalnim standardima i normama, neće biti nadoknađena od strane IPKO Telecommunications d.o.o. Radi bezbednosti korisnika i kućne opreme korisnika, preporučuje se da korisnik uzemlji svu video i audio opremu i instalacije povezane na kablovsku mrežu IPKO Telecommunications sh.p.k. na zajedničkoj tački.

5.4.5 Lista preventivnih aktivnosti koje IPKO predlaže za svog korisnika je sledeća:

5.4.5.1 Tokom udara groma, korisnik mora da isključi opremu iz električne utičnice;

5.4.5.2 Korisnik mora da obezbedi da cela električna mreža u kući ima sistem uzemljenja sa standardom <50hm;

5.4.5.3 Korisniku se savetuje da koristi/ugradi utikače za zaštitu od napona radi zaštite domaćinstva od udara groma i visokog električnog napona;

5.4.5.4 Korisniku se savetuje da koristi ispravljač napona i UPS (besprekidno napajanje električnom energijom) kako bi zaštitio domaćinstvo od nestabilnog napona i prekida električne energije.

5.4.5.5 Uputstva za pravilno uključivanje IPKO opreme

a) Digitalni prijemnik: Korak 1: Isključite TV; Korak 2: Povežite RF kabl (konektor za radio frekvenciju) na IPKO STB; Korak 3: Povežite TV kablove (HDMI – Multimedijalni interfejs visoke definicije ili RCA phono konektor); Korak 4: Uključite STB (digitalni prijemnik) u struju; Korak 5: Uključite TV i STB;

b) Modul: Korak 1: Isključi TV; Korak 2: Postavite modul na TV na ispravan način u odgovarajući port za modul. Korak 3: Uključite TV i proverite da li je opcija menija vidljiva.

5.4.5.6 Uputstva za pravilno isključivanje IPKO opreme:

a) Digitalni prijemnik: Korak 1: Isključite TV i STB (digitalni prijemnik); Korak 2: Isključite STB kabl; Korak 3: Izvadite IPKO RF kabl (konektor za radio frekvenciju) iz STB-a (digitalni prijemnik); Korak 4: Isključite HDMI kabl (HDMI - Multimedijalni interfejs visoke definicije).

b) Modul: Korak 1: Isključite TV, Korak 2: Izvadite modul iz TV porta.

5.4.6 U slučaju krađe uređaja/uređaja, Korisnik je dužan da prijavi krađu Kosovskoj policiji, kako bi dobio novi uređaj. U slučaju da Korisnik ne može da obezbedi ovaj izveštaj, onda je dužan da plati korišćenje novog uređaja.

5.4.7 IPKO-ovi uređaji rade samo kada su priključeni na električnu energiju, pa se usluge ne mogu pružati u slučaju nedostatka električne energije.

5.4.8 Obaveštavajući Korisnika unapred, IPKO ima pravo da promeni opremu/modem koji koristi Korisnik, u svrhu održavanja, unapređenja, modernizacije ili optimizacije mreže. Oprema ostaje IPKO-ovo vlasništvo.

5.4.9 Sva oprema koju koriste korisnici mora biti u skladu sa standardima i tehničkim specifikacijama koje je odobrio RAEPK i sproveo IPKO.

5.4.10 Za promenu bilo kog uređaja koji koristi Korisnik, Korisnik i IPKO će potpisati obrazac za zamenu uređaja, na osnovu kojeg će se evidentirati novi uređaji koje korisnik koristi.

5.4.11 Usluga TVIM je ograničena na IPKO-ovu mrežu zbog prava na emitovanje sadržaja kanala koje ova usluga nudi.

6. Autorsko pravo

6.1 Svi programi koji se emituju na IPKO-ovoj digitalnoj kablovskoj mreži zaštićeni su Zakonom o autorskim i drugim srodnim pravima, kao i drugim relevantnim zakonima koji su na snazi na Kosovu. Strogo je zabranjeno umnožavati, ponovo objavljivati, čuvati, ponovo emitovati ili redistribuirati bilo koji od programa koji se emituju na IPKO-ovoj digitalnoj kablovskoj televiziji, osim za ličnu i nikako za komercijalnu upotrebu.

6.2 Usluga TVIM je ograničena na IPKO-ovu mrežu zbog prava na emitovanje sadržaja kanala koje ova usluga nudi.

7. Zaštita podataka, privatnost IPKO-ovih korisnika, saradnja sa organima reda

7.1 Zaštita podataka, privatnost IPKO-ovih korisnika. IPKO, u potpunosti u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka, obrađuje lične podatke korisnika svojih elektronskih komunikacionih usluga, koji uključuju ime, prezime, lični broj, adresu, broj fiksnog telefona, broj mobilnog telefona, adresu elektronske pošte. - Korisnik se može informisati o procedurama čuvanja i obrade ličnih podataka na zvaničnom sajtu IPKO-a <https://www.ipko.com/politika-e-privatesise-ipko-telecommunications-llc/>. Svaki zahtev ili žalbu vezi sa korišćenjem podataka korisnik može podneti i u pisanoj formi u na mejl adresu dpo@ipko.com.

7.2 Saradnja sa organima reda. Korisnik snosi punu odgovornost za informacije, odnosno sadržaj podataka koje prenosi trećim licima preko IPKO-ove Internet mreže. IPKO ne snosi nikakvu odgovornost za ovaj sadržaj, niti za podatke koje Korisnik dobija od trećih lica, preko IPKO-ove mreže. U skladu sa zakonima koji su na snazi na Kosovu, IPKO će saradivati sa organima za sprovođenje zakona za zahteve koje će ti organi imati u vezi sa dotičnom uslugom koju koristi Korisnik.

8. Obustava i otkazivanje usluga

8.1 IPKO može, uz prethodno obaveštenje, suspendovati Usluge Korisniku u celini ili delimično u slučaju da Korisnik ne izvrši blagovremeno plaćanje bilo kog iznosa IPKO-u prema ovom Sporazumu do datuma dospeća navedenog na računu ili u slučaj izvršenja bilo kakve prevare prema IPKO-ovim proizvodima i uslugama.

8.2 IPKO može, bez prethodnog obaveštenja, da otkáže Usluge korisniku iz bilo kog razumnog razloga, uključujući, ali ne ograničavajući se na:

- i. kada Korisnik ne ispuni obaveze koje proizilaze iz Sporazuma (a posebno Obaveze Korisnika definisane u ovom dokumentu) ili bilo kog zakona.
- ii. Korisnik da IPKO-u falsifikovane, netačne ili obmanjujuće informacije ili ne obavesti IPKO o bilo kojoj takvoj promeni.

8.3 U slučaju otkazivanja, IPKO će povući svaku preostalu vrednost na nalogu korisnika.

9. Viša sila

9.1 Nijedna strana nije odgovorna za neuspelost ispunjenja obaveza uzrokovanih ili proisteklim iz više sile koja uključuje događaje koji su nepredvidivi, neočekivani, neodoljivi i van kontrole strana, kao što su teške i ekstremne vremenske prilike, poplave, klizište, zemljotres, oluja, udar groma, požar, teroristički akt, rat (sa ili bez objave rata), pandemija, nemiri, eksplozija, radnički štrajk ili protest, građanski nemiri, sabotaža, eksproprijacija od strane vlade ili drugi akti ili bilo koji događaj koji je van razumne kontrole relevantne stranke. IPKO nije odgovoran za neispunjavanje obaveza u slučaju:

- i. odbijanja ili kašnjenja treće strane da IPKO-u obezbedi telekomunikacione usluge i u slučaju da ne postoji druga alternativna usluga po razumnoj ceni; ili
- ii. da je IPKO onemogućen zbog ograničenja pravne prirode ili RAEPK-a da ponudi navedenu uslugu.

10. Proglašenje vanrednog i/ili vanrednog zdravstvenog stanja

10.1 U svakom slučaju proglašenja vanrednog stanja i/ili vanrednog stanja u zdravstvu u zemlji, IPKO će preduzeti sve mere za efikasnu koordinaciju za upravljanje situacijom u skladu sa svim preporukama nadležnih nacionalnih instituta, i svim odlukama organa koji donosi odluke.

10.2 IPKO neće snositi odgovornost za neuspelost u ispunjavanju obaveza koje proističu iz ograničenja utvrđenih odlukama organa za donošenje odluka u situacijama vanrednog stanja, vanredne situacije u zdravstvu, katastrofa i/ili drugih stanja proglašanih u vanrednim situacijama, koji utiču na ograničenje korišćenja IPKO-ovih resursa.

11. Zakon na snazi

11.1 Ovi Opšti uslovi pretplate će se regulisati i tumačiti u skladu sa važećim zakonima na Kosovu.

12. Završne odredbe

12.1 Ovi Opšti uslovi pretplate čine deo sporazuma između Korisnika i IPKO-a.

12.2 U slučaju da je bilo koja odredba u ovim Opštim uslovima pretplate nezakonita ili neprimenljiva, ista će biti uklonjena, dok će preostale odredbe ostati na snazi i IPKO će na vreme naći zamenu.

12.3 U slučaju da je bilo koja odredba u ovim Opštim uslovima pretplate u suprotnosti sa bilo kojom odredbom u Posebnim uslovima pretplate, koji regulišu uslove za korišćenje određenih usluga, odredbe u Posebnim uslovima pretplate će imati prednost.

12.4 Ovi Opšti uslovi pretplate se objavljuju na IPKO-ovoj internet stranici u korist korisnika, a ne treba ih potpisati korisnik ili IPKO, ali su na snazi od trenutka potpisivanja Ugovora o pretplati od strane korisnika, kako je dogovoreno u Ugovoru.